



Riesgos físicos y psicosociales a los que están expuestos los empleados administrativos y de servicios generales que laboran en el Hospital Básico Esmeraldas IESS

Physical and psychosocial risks to which the administrative and general service employees who work in the Basic Hospital Esmeraldas IESS are exposed

Lic. Bermúdez Zuleta Liz¹
lizbermudezuleta@gmail.com

Recibido: 1/09/2017, Aceptado: 1/11/2017

RESUMEN

El presente artículo es un estudio descriptivo de corte transversal, que busca determinar los riesgos físicos y psicológicos a los que se exponen el personal Administrativo y de servicio que labora en el Hospital Básico Esmeraldas IESS. La información se obtuvo mediante la aplicación de un cuestionario, el cual consta de 5 preguntas sociodemográficas y 17 preguntas sobre riesgo laboral al que está expuesto. Fue realizado de forma aleatoria y estratificada, del total de 230 trabajadores administrativos y de servicios que laboran en esta casa de salud, se tomó como muestra 98 empleados, 35% que laboran en oficina, 50% personal de servicio y 15% personal de atención al usuario, siendo estos 22 hombres y 76 mujeres, con un grupo de edad predominante entre los 31 y 40 años de edad. Se realizó un análisis estadístico descriptivo, por medio del cual se evidenció que un alto porcentaje de empleados si ha recibido capacitación sobre los riesgos que implica laborar en el ambiente hospitalario y que por ello están expuestos a una variedad de factores que podrían afectarles física y mentalmente; ya que para desarrollar sus funciones diarias un alto porcentaje se ve en la obligación de frecuentar las áreas de atención directa de pacientes. Además, se determinó que el principal riesgo al que están expuestos es psicosocial por agresiones verbales por parte de los usuarios externos, y que los trabajadores con menor tiempo en la institución son los más vulnerables ya que no cuentan con capacitación para afrontarlos.

Palabras clave: Riesgo laboral, agresiones verbales, riesgos físicos y psicológicos

¹ Licenciada en Informática, IESS, Hospital Básico Esmeraldas. Ecuador

ABSTRACT

This article is a descriptive cross-sectional study, which seeks to determine the physical and psychological risks to which the administrative and service staff working at the Esmeraldas IESS Basic Hospital are exposed. The information was obtained through the application of a data collection instrument (questionnaire), which consists of 5 sociodemographic questions and 17 questions on occupational risk to which it is exposed. It was carried out in a random and stratified manner, out of a total of 230 administrative and service workers who work in this health house, 98 employees were taken as a sample, 35% who work in the office, 50% service personnel and 15% service personnel. user, being these 22 men and 76 women, with a predominant age group between 31 and 40 years of age. A descriptive statistical analysis was carried out with tables and graphs, by means of which it was evidenced that a high percentage of employees had received training on the risks involved in working in the hospital environment and that therefore they are exposed to a variety of factors that could be affect them physically and mentally; since to develop their daily functions a high percentage is obliged to frequent the areas of direct patient care. In addition, it was determined that the main risk they are exposed to is psychosocial due to verbal aggressions by external users, and that workers with less time in the institution are the most vulnerable because they do not have the training to deal with them.

Keywords: Occupational risk, verbal aggressions, physical and psychological risks

Introducción

La Constitución de la República del Ecuador, en la Sección octava de trabajo y seguridad social art 33 reza "el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones juntas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o acepto" (ANC, 2008).

El conocimiento de la Ley de Seguridad de Salud en el Trabajo debe ser un deber y un derecho de los trabajadores, para exigir su cumplimiento y poder protegerse de los riesgos ocupacionales.

Según la Organización Mundial de la Salud -OMS- la Salud se define «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades» (OMS, 2017). Por lo tanto, el trabajo es un derecho de todos los seres humanos y un elemento necesario para la vida, y para el desarrollo de un país tanto económico como social. A pesar de que todos los representantes legales de las instituciones ya sean públicas o privadas deben garantizar la seguridad física y psicológica de sus empleados, hay estudios que han revelado que en el ambiente laboral existen muchos riesgos para la salud física y mental de los mismos (Molinerros, 2013).

Según datos de la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el trabajo, las personas que laboran en instituciones que brindan el servicio de atención sanitaria se enfrentan con una gran cantidad de actividades y situaciones que representan una amenaza para su salud física y mental (EU-OSHA, n.d.).

El personal ya sea este médico, administrativo o de servicio que labora en un hospital, no solo se expone a un riesgo de salud física a causa de enfermedades, sino también a actos de violencia como menciona una publicación del Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH), en el año 2002, en el cual expone que la violencia podría ocurrir en cualquier lugar del hospital, en las horas de mucha actividad e interacción con los pacientes, como en las horas de comer, de visita y de transferencia de pacientes. Las agresiones pueden ocurrir cuando se niega el servicio, cuando se ingresa un paciente involuntariamente o cuando un empleado de salud limita los alimentos, las bebidas o niega el consumo de bebidas alcohólicas (CDC-NIOSH, 2002).

Según la OMS a nivel mundial cada año existe un aumento en el número de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo. Mueren más de 2.02 millones de trabajadores por diversos tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo, teniendo un promedio diario de más de 5.500 muertes. Del total de fallecimientos el 0.02% mueren a causa de accidentes laborales y el 7,99% sufren enfermedades no mortales. (OMS, 2013). A pesar de los esfuerzos realizados en el mundo para erradicar las enfermedades infecciosas, estas continúan siendo una de las principales causas de morbilidad y mortalidad.

Según el último censo de población y vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo INEC en el 2010, en la provincia de Esmeraldas existen 534.092 (INEC, 2010) habitantes de las cuales alrededor del 30% de esta población tiene acceso al servicio de salud del IESS. Teniendo como único Hospital Provincial el Hospital Básico Esmeraldas IESS, es por ello que existe un alto porcentaje de ocupación (95%) de las instalaciones ya sea de pacientes con alguna patología, acompañantes o usuarios que ingresan a realizar algún trámite necesario.

Por este motivo el personal administrativo y de servicio del hospital básico Esmeraldas IESS se expone a un gran número de situaciones, las cuales podrían poner en riesgo su integridad, al no contar con una infraestructura adecuada que les permita tener un espacio distante y seguro para desarrollar sus actividades diarias. De acuerdo a las normas Técnicas para Proyectos de Arquitectura Hospitalaria, las oficinas deben ubicarse en un lugar que no exista circulación de pacientes (Ministerio de Salud Pública MSP, 1996).

Por lo tanto, este artículo tiene como objetivo determinar el nivel de conocimientos sobre los riesgos que se exponen los profesionales administrativos y de servicios que laboran en el hospital del IESS Esmeraldas. Al medir sus conocimientos sobre este tema se puede determinar si están correctamente informados acerca de sus derechos y deberes laborales.

Método

Como método de investigación se utilizó un cuestionario auto aplicado elaborado por la autora de este artículo el cual fue revisado, corregido y validado por la doctora epidemióloga y el psicólogo del hospital sujeto de la investigación.

El cuestionario contiene 4 preguntas sociodemográficas, 1 laboral y 17 preguntas dicotómicas que analiza la percepción, el nivel de capacitación y exposición que tiene a riesgos hospitalarios.

En la presente investigación de tipo cuantitativa, los datos se presentan en forma numérica. Se elaboró una plantilla para el ingreso de la información recolectada y se almacenó archivo electrónico de Excel OFFICE 2013 y del paquete estadístico SPSS 22, con el cual se procedió a procesar los datos.

Corresponde al punto de vista cuantitativo, modalidad de investigación que se centra en los aspectos observables e idóneos se "usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías"

El tipo de investigación es aplicada porque busca la utilización de los conocimientos que se requieren, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. Para realizar investigaciones aplicadas es muy importante contar con el aporte de las teorías científicas, que son producidos por la investigación básica y sustantiva (Díaz Narváez, 2006).

Resultados

Tabla 1. Distribución del personal administrativo del Hospital Básico Esmeraldas, estratificado por grupo etario y sexo.

Rango de Edad	Frecuencia			Porcentaje		
	Masculino	Femenino	total	Masculino	Femenino	total
18-30 años	4	18	22	4.08%	18.37%	22.45%
31-40 años	9	43	52	9.18%	43.88%	53.06%
41-50 años	5	7	12	5.10%	7.14%	12.24%
51 -60 años	4	7	11	4.08%	7.14%	11.22%
61 y más años		1	1	0.00%	1.02%	1.02%
TOTAL	22	76	98	22.45%	77.55%	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Básico Esmeraldas

El estudio fue realizado con una muestra de 98 empleados administrativos; es decir el 39,20% de la nómina total, (6 Dirección administrativa, 8 Dirección médica, 12 Departamento financiero, 3 departamento de Talento humano, 1 Tics, 2 Departamento legal y 66 de Servicios Generales); de los cuales existe una importante diferencia, predominando el sexo femenino (77.55%, n=76), del sexo masculino (22.45%, n=22), con un rango de edad mayoritario entre los 31 y 40 años de edad.

Tabla 2. Distribución del personal administrativo del Hospital Básico Esmeraldas, estratificado por departamento y antigüedad laboral.

Departamento	Menos 1 año	1 – 5 años	11 años y más	6 – 10 años	TOTAL
Departamento de Talento Humano		2	1		3
Departamento Financiero	1	4	3	4	12
Departamento Legal		1		1	2
Dirección administrativa	1	4		1	6
Dirección Médica	1	3	1	3	8
Servicios Generales	6	31	8	21	66
TICS				1	1
TOTAL	9	45	13	31	98

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Básico Esmeraldas

Esta tabla evidencia que el mayor porcentaje de la antigüedad se encuentra entre los 1 y 5 años de labores en la institución, puede considerarse como que existe una gran rotación en el personal administrativo del Hospital.

Tabla 3. Personal por antigüedad laboral y porcentaje capacitado sobre riesgo laboral.

Preguntas		Menos 1 año	1 – 5 años	11 años y más	6 – 10 años
¿Ha recibido capacitación sobre riesgos laborales?	SI	2.04%	39.80%	13.27%	31.63%
	NO	7.14%	6.12%		
¿Lo han instruido sobre las medidas de bioseguridad que se deben tomar en caso de visitar una de las áreas de servicios hospitalarios?	SI	2.04%	34.69%	12.24%	26.53%
	NO	7.14%	11.22%	1.02%	5.10%
¿Ha recibido capacitación sobre las medidas que debe tomar en caso de un accidente laboral?	SI	2.04%	35.71%	13.27%	27.55%
	NO	7.14%	10.20%		4.08%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Básico Esmeraldas

En esta tabla se evidencia que el 86,74% de los empleados han recibido capacitación sobre riesgos laborales, el 78,50% fue instruido con normas de bioseguridad, y el 78,57% fue instruido sobre las medidas que debe tomar en caso de accidente laboral. De este alto porcentaje de personal capacitado el rango de antigüedad laboral que se encuentra más apto en este tema es el que tiene más de 11 años en la institución. No así el caso de los trabajadores con menos de un año que antigüedad que no han recibido formaciones para estar preparados.

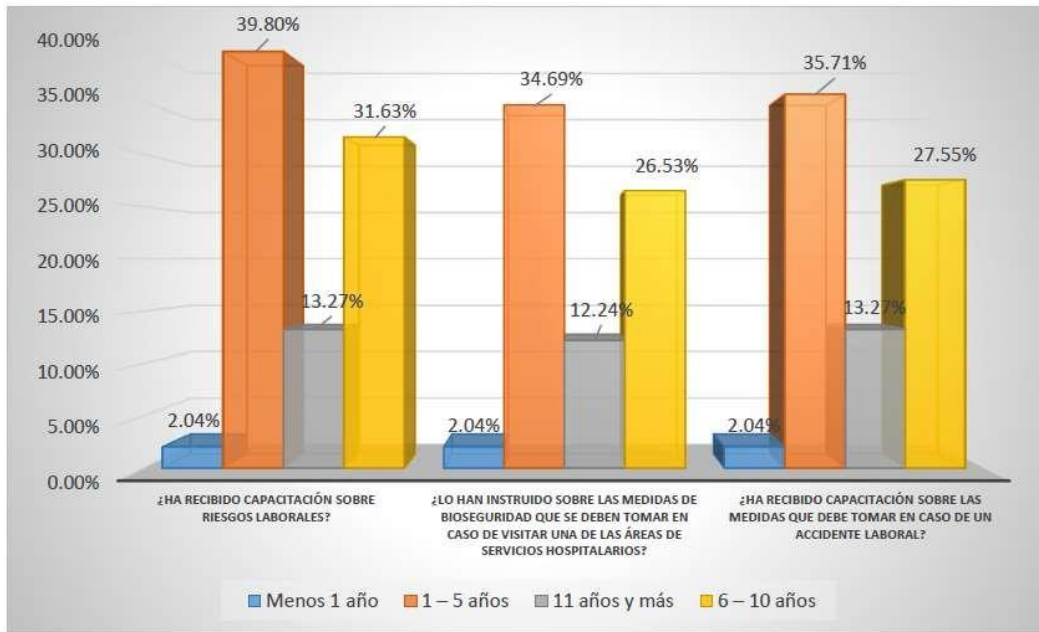


Gráfico 1. Personal en riesgo de contraer enfermedades de infecciones respiratorias o de contacto

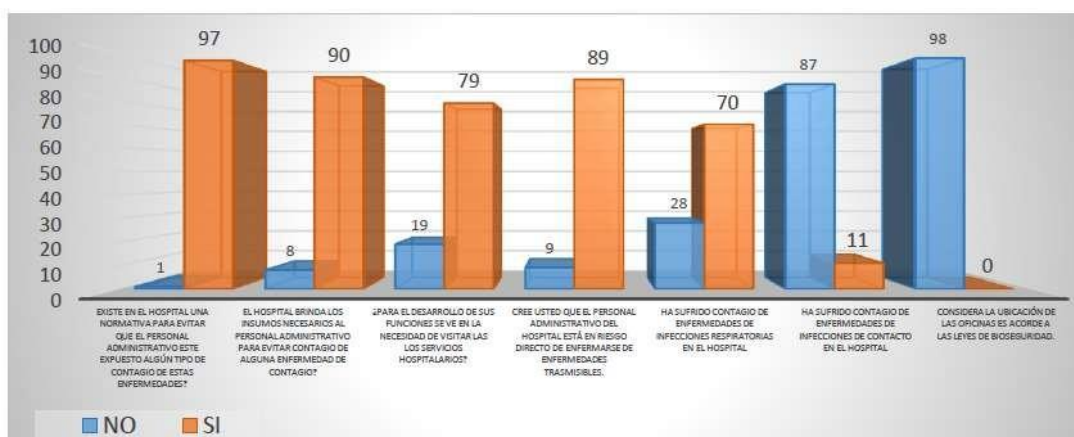


Gráfico 2. Personal en riesgo de contraer enfermedades de infecciones respiratorias o de contacto en el hospital donde laboran

El 71,43% del personal administrativo y de servicio que ha sufrido infecciones respiratorias, consideran que las han adquirido dentro del hospital donde laboran. Y el 11,22 % han adquirido infecciones de contacto dentro del ambiente hospitalario.

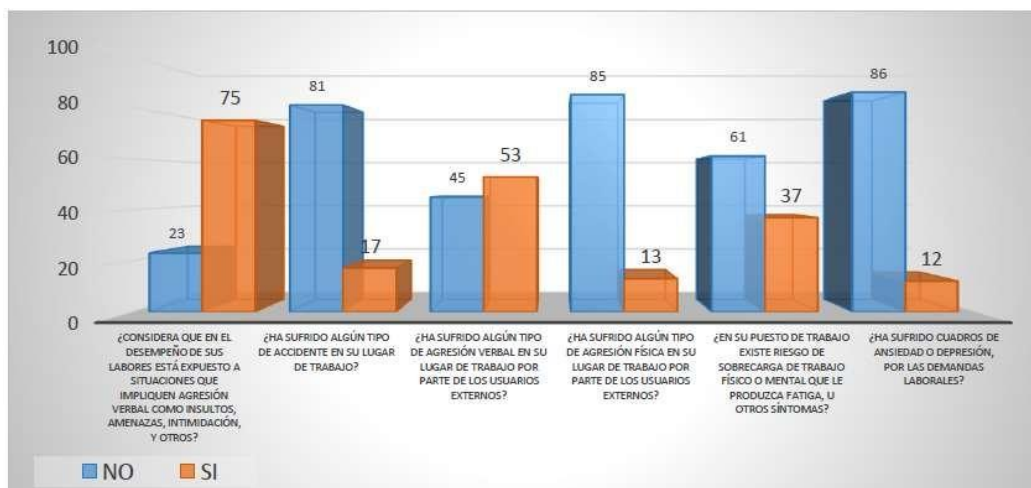


Gráfico 3. Personal en riesgo de agresiones físicas y verbales por parte de los usuarios

La encuesta revela que más del 50% de los empleados administrativos y de servicios del hospital Básico Esmeraldas han sido agredidos de forma verbal por los usuarios, y que alrededor del 10% ha sufrido agresión física. Dando como resultado que un 10% del personal administrativo haya padecido de ansiedad o depresión a causa de sus actividades laborales.

Discusión / Conclusión

El personal administrativo que trabaja en el Hospital Básico Esmeraldas IESS, está expuesto a riesgos durante el desarrollo de sus labores, ya que al no contar con instalaciones que cumplan con la normativa de bioseguridad, y al no estar correctamente capacitados para evitar o prevenir algún medio de contagio de infecciones asociadas al ambiente hospitalario, son personal expuesto a riesgos sanitarios (Comité de Vigilancia Epidemiológica - COVE, 2003).

La población es adulta joven, se puede deducir que tienen más fortaleza física y mental en el desempeño de sus actividades. Para las personas de la tercera edad, que son un porcentaje muy reducido, sería necesario adecuar un puesto de trabajo, ante el riesgo de sufrir agresiones físicas y verbales por parte de usuarios agresivos, ya que podrían tener limitaciones debido a su edad. Un estudio del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo demuestra que la edad influye en el nivel de riesgos, aunque sus resultados no son concluyentes (Pérez y Nogareda, n.d.).

Es alarmante evidenciar que en el hospital más del 50% del personal administrativo ha sufrido alguna clase de agresión física o verbal por parte de usuarios externos, demostrando que este personal se encuentra desprotegido de estas clases de riesgos.

El alto porcentaje en el grupo de antigüedad de 1 a 5 años evidencia que existe una

gran rotación en el personal administrativo del Hospital. Por lo que se hace dificultoso tener una programación de capacitaciones periódicas para el personal que ingresa por nuevas contrataciones.

El hospital cuenta con una normativa para la prevención de enfermedades infecciosas respiratorias y de contacto, según la encuesta realizada el personal esta consiente y conoce de ella, además el hospital si brinda los insumos necesarios para la prevención de sus trabajadores administrativos y de servicios. Para el desarrollo de sus actividades diarias un gran porcentaje del personal administrativo se ve en la necesidad de acudir a las áreas de atención directa de pacientes donde existe alto grado de contagiarse de alguna infección nosocomial. El 90% considera que si están en riesgo de contagio.

La principal causa de riesgo hospitalario seria que las instalaciones de las oficinas del área administrativa se encuentran muy cerca de los servicios de atención a pacientes, lo cual incrementa en gran manera el riesgo de contraer o contagiarse de alguna IRA (Infección Respiratoria Aguda) o de alguna de las infecciones de contacto como la Varicela. Los procesos o flujos de atención para estos pacientes deberían ser mejor controlados para que estos no se vean en la necesidad de acercarse a las oficinas poniendo en riesgo de contagio a todos los empleados administrativos.

Referencias bibliográficas

- ANC - Asamblea Nacional Constituyente (2008). Constitución de la República del Ecuador, 140. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- CDC-NIOSH2 (2002). VIOLENCIA: Peligros ocupacionales en los hospitales (2002-101). *Instituto Nacional Para La Seguridad Y Salud Ocupacional (NIOSH)*. Retrieved from https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2002-101_sp/
- Comité de Vigilancia Epidemiológica - COVE (2003). MANUAL DE NORMAS Y COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA.
- Díaz Narváez, V. P. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. Ril. Retrieved from https://books.google.com/books/about/Metodología_de_la_investigación_cient.html?id=KfscYYsconYC
- EU-OSHA (n.d.). *Riesgos para la salud y la seguridad en el sector sanitario*.
- INEC (2010). Población y Demografía. Retrieved January 19, 2018, from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Ministerio de Salud Pública - MSP (1996). Normas Técnicas para Proyectos de Arquitectura Hospitalaria, marzo 1996, Dirección General de Salud de las Personas.
- Molineros, M. (2013). Riesgo laboral del personal de salud del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/09/11/Molineros-Maria.pdf>
- OMS (2017). *Preguntas más frecuentes*. Retrieved from <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- OMS (2005). *El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando*. OMS. Retrieved from <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/>



Pérez Bilbao, P. y Nogareda, C. (n.d.). Envejecimiento y trabajo: la gestión de la edad. Retrieved from https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_367.pdf/f8b70a34-71ab-485d-ac08-a611e362816e